

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Polo Museale del Molise



Castello di Capua

Gambatesa (CB)

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. La Carta della qualità dei servizi è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi
Regione
Molise
Area Geografica
Centro
Indirizzo
Via San Bartolomeo n. 18 Italia
Città
Campobasso
Сар
86100
Denominazione
Palazzo Pistilli
Sito Web
http://www.musei.molise.beniculturali.it
Email
pm-mol.palazzopistilli@beniculturali.it
Responsabile
Leandro Ventura
Telefono
0874 431384
Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale			
Tipo di gestione			
Diretta			
Anno di Istituzione			
2012			
Notizie storiche			
Palazzo Pistilli, dichiarato di notevole interesse storico-artistico con D.M. del 16/05/1996, sorge nella parte più alta del centro storico di Campobasso. I vani al piano terra e al primo piano dell'edificio, destinati attualmente a spazio museale, furono acquistati con contratto rogato dall'ufficiale rogante del Provveditorato Regionale per le OO.PP. del Molise in data 16 dicembre 1981 contestualmente all'acquisizione dell'attiguo "Palazzo Iapoce" con giardino e, consegnati nel 1990 alla Soprintendenza per i Beni AA.AA.AA. e Storici di Campobasso.			
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale			
Dal 30 maggio 2012 il primo piano è stato destinato a spazio museale con l'allestimento della mostra "I Colori delle Emozioni. Il Collezionismo di Giuseppe Ottavio Eliseo e Michele Praitano per Campobasso e il Molise" A seguito di interventi di ristrutturazione dei locali al pianterreno motivati dalla necessità di ampliare l'area espositiva e di adeguare il museo al superamento delle barriere architettoniche, dal 15 maggio 2013 il percorso museale è stato aumentato di due sale con l'allestimento delle opere della Donazione di "Giovanni Eliseo", donate allo Stato dal figlio Massimo in data 14 dicembre 2012, con l'aggiunta di manufatti e dipinti della Collezione di "Giuseppe Ottavio Eliseo". Un nuovo assetto espositivo ha fatto seguito con la donazione della collezione d'arte di Michele Praitano allo Stato nel 2014 che presenta un percorso artistico (disegni, dipinti,sculture) a partire dall'inizio del XVI secolo fino al Novecento.			
Missione			
Il museo svolge funzioni di tutela e conservazione delle raccolte in consegna, ne assicura e promuove la pubblica fruizione. E' aperto al pubblico al servizio della società e del suo sviluppo e promuove attività e servizi di valorizzazione per favorire la conoscenza del patrimonio culturale e la funzione stessa del museo come luogo vitale, inclusivo, per lo sviluppo della cultura.			
Compiti e servizi			
Palazzo Pistilli è aperto al pubblico e svolge funzioni di tutela e valorizzazione delle raccolte in consegna e ne assicura la pubblica fruizione delle opere della Collezione d'Arte di Michele Praitano messe in dialogo con quelle della collezione di Giovanni Eliseo e della collezione di Giuseppe Ottavio Eliseo. I servizi di biglietteria sono situati al piano terra ed adempiono anche al compito di informazione.			
Superficie espositiva (mq)			
Inferiore ai 250 mq			
Spazi esterni (giardini e parchi)			
Non presenti			
Numero totale sale			
6			
Numero dei visitatori annui			
meno di 25.000			

Compilatore: pm-mol.castellodicapua@beniculturali.it

Carta dei servizi

Data Rilascio :17/10/2017 Pagina : 3 di : 14

Carta dei servizi
Referente della compilazione della carta
Nome
Vittoria
Cognome
Di Cera
Qualifica
Funzionario Archivista
Telefono
0874 431352
Email
vittoria.dicera@beniculturali.it
Accessibilità e accoglienza
Orario di apertura
Tutto l'anno
Orario di apertura Feriale
8:00 - 19:00
Apertura serale
Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)
11
Giorni di apertura
 Ma Me Gio Ve Sa Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale
Sì
Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
lunedi - 1° gennaio - 25 dicembre

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
Si
Presenza di social media
Sì
Il museo è presente in altri siti web
Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Sì
Biglietteria
• Ingresso a pagamento
Acquisto del biglietto
 In sede Presso altri musei
Tempi di attesa per l'acquisto in sede
Meno di 30'
Possibilità di prenotazione
No
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
No
Tempi di attesa per l'accesso
0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo
Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito
No

Carta dei servizi

Segnaletica interna		
Segnaletica di sicurezza		
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica		
• Sì		
Completa di denominazione e orari di apertura		
Sì		
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)		
• No		
Parcheggio riservato		
Sì		
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala		
• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento		
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche		
Sì		
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente		
100%		
Personale dedicato		
Sì		
Personale dedicato		
 Addetti alla vigilanza Volontari 		
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili		
Montascale		
Fruizione		
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione		
100%		
Sale aperte		
6		
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato		
Sì		
Data Rilascio :17/10/2017 Pagina : 6 di : 14 Compilatore: pm-mol.castellodicapua@beniculturali.it		

Carta dei servizi

Carta dei servizi
Pulizia delle sale
Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche
Zone di sosta
Sì
Area Wi-Fi
No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì
Schede mobili
Sì
Guide brevi
Non presenti
Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti
Audioguide

Non presenti Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche Su prenotazione Strumenti multimediali Altro Strumenti multimediali: Altro Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Giardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery No	Carta dei servizi
Strumenti multimediali Altro Strumenti multimediali: Altro Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Non presenti
Strumenti multimediali Altro Strumenti multimediali: Altro Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi iglenici Interni Nursery	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
Altro Strumenti multimediali: Altro Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Giardaroba custodito Non presente Servizi iglenici Interni Nursery	Su prenotazione
Strumenti multimediali: Altro Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Strumenti multimediali
Progetto multimediale Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi iglenici Interni Nursery	• Altro
Strumenti online No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Strumenti multimediali: Altro
No Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Progetto multimediale
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio • Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche • No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive • Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop • Non presente Caffetteria • Non presente Ristorante • Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Strumenti online
Si Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	• No
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
No Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	• Si
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
Non presenti Servizi di ospitalità Bookshop Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	• No
Servizi di ospitalità Bookshop • Non presente Caffetteria • Non presente Ristorante • Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Bookshop • Non presente Caffetteria • Non presente Ristorante • Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Non presenti
Non presente Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Servizi di ospitalità
Caffetteria Non presente Ristorante Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Bookshop
Non presente Non presente Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Non presente
Ristorante • Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Caffetteria
Non presente Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Non presente
Guardaroba custodito Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Ristorante
Non presente Servizi igienici Interni Nursery	Non presente
Servizi igienici Interni Nursery	Guardaroba custodito
Interni Nursery	Non presente
Nursery	Servizi igienici
	Interni
No	Nursery
	No

Valorizzazione		
Si organizzano esposizioni temporanee		
No		
Promozione programmata degli eventi espositivi		
• Nessuna		
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti		
No		
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi		
No		
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo		
Sì		
Precisare quali		
aperture straordinarie di giornate o eventi particolari promossi dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo e dal Polo museale del Molise		
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere		
Sì		
Precisare quali (2)		
Convenzione di partenariato e consulenza tiflologica tra il Polo museale del Molise e IRIFOR Istituto per la ricerca, la formazione e la riabilitazione Onlus Molise e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus Molise per promuovere l'accessibilità al patrimonio museale e un'adeguata integrazione culturale alle persone con minorazione visiva.		
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)		
 Editate in proprio Collane 		
Aree tematiche Pubblicazioni		
• Arte		
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee		
 Sito web Mailing list Social network 		
Risorse aggiuntive		
Non presenti		
Accordi e convenzioni		
Partnership con altri istituti		

Compilatore: pm-mol.castellodicapua@beniculturali.it

Carta dei servizi

Data Rilascio :17/10/2017 Pagina : 9 di : 14

Volontariato • Servizio civile Educazione e didattica Servizi educativi Didattica affidata in concessione Sì Attività di alternanza scuola/lavoro Si Visite e percorsi tematici • Sì : con prenotazione/iscrizione Laboratori artistici e di animazione • Sì : con prenotazione/iscrizione Corsi di formazione per docenti scolastici • No Progetti in convenzione con le scuole • Sì : con prenotazione/iscrizione Attività per disabili motori, sensoriali o psichici • Sì : con prenotazione/iscrizione Altre iniziative • Sì : senza prenotazione/iscrizione Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato In concessione Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web Sì Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione Sito web • Mailing list Social network Documentazione su beni conservati

Compilatore: pm-mol.castellodicapua@beniculturali.it

Carta dei servizi

Data Rilascio :17/10/2017 Pagina : 10 di : 14

Carta dei servizi
Numero di opere inventariate
187
Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
100%
Numero di opere esposte
187
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
100%Disponibili on-line
Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
100%Consultabili in sede
Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
• > 50%
Disponibilità di: pubblicazioni
• Si
Servizi specialistici
Depositi
• No
Archivio
• No
Biblioteca
• No
Fototeca
• No
Rapporti con il territorio
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Carta dei servizi Sì Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Altro

Altro

incontri culturali e conferenze

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì. all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Mass media stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Coinvolgere il pubblico e gli stakeholders per favorire la funzione del museo come luogo vitale, inclusivo, capace di promuovere lo sviluppo della cultura e la funzione simbolica nella comunità.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Interventi volti a favorire l'accessibilità e la fruizione e adeguamento dei sistemi espositivi con utilizzo dei sistemi multimediali e tecnologie avanzate.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Progetto "Dall'invisibile al visibile" un percorso tematico virtuale relativo alla pittura dell' '800 e '900 molisano, realizzato nell'ambito del progetto di Alternanza scuola- lavoro dagli studenti del Liceo Artistico di Campobasso presso la sede del Polo museale del Molise, in collaborazione con il Convitto Nazionale "M. Pagano", l'Associazione Me.Mo, la Provincia di CB e la SABAP del Molise.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

In accordo con il Segretariato regionale del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo per il Molise, l'Associazione Me.MO Cantieri Culturali a.p.s. ha in concessione alcuni spazi all'interno dei luoghi statali, affidati in gestione al MiBACT, esistenti nel territorio della regione Molise, per finalità di interesse pubblico consistenti nello svolgimento di servizi per il pubblico

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Larta del Servizi		
MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM		
MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO		
Palazzo Pistilli		
Indirizzo / Address		
Salita San Bartolomeo n.10		
Tel	Email	
0874 431384	pm-mol@beniculturali.it	
(si prega di compilare in stampatello / please complete using	block capitals)	
RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM	м:	
COGNOME / FIRST NAME :		
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS		
Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).		
DATA / DATE FIRMA	A / SIGNATURE	
Al presente reclamo verrà data risposta entro	30 giorni - We will answer within 30 working	